

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bagi setiap perusahaan karyawan merupakan sumber daya yang sangat penting dalam suatu perusahaan, tanpa adanya karyawan maka suatu perusahaan tidak akan berjalan dengan baik, selain itu tanpa kerja keras seorang karyawan, maka perusahaan tidak akan maju, oleh sebab itu, penting bagi sebuah perusahaan untuk memperhatikan kepuasan dari karyawan nya.

Salah satu masalah nasional yang dihadapi oleh bangsa Indonesia saat ini adalah penanganan terhadap rendahnya kualitas sumber daya manusia. Jumlah sumber daya manusia (SDM) yang besar apabila dapat didayagunakan secara efektif dan efisien akan bermanfaat untuk menunjang gerak lajunya pembangunan nasional yang berkelanjutan. Menurut **Afandi (2017)** manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu atau organisasi. Sumber daya manusia dalam hal ini berperan sangat penting dalam pemenuhan tujuan perusahaan terutama dalam peningkatan kerja. Sumber daya manusia yang baik, akan menghasilkan kelancaran dalam aktivitas perusahaan serta kinerja dapat ditingkatkan. Setiap perusahaan akan selalu meningkatkan keuntungan yang diterimanya, salah satu hal yang diperhatikan adalah kepuasan karyawan itu sendiri.

Setiap individu selalu mempunyai sifat yang berbeda satu dengan yang lainnya. Sifat tersebut dapat menjadi ciri khas bagi seseorang sehingga kita dapat mengetahui bagaimana sifatnya. Sama halnya dengan manusia, organisasi juga mempunyai sifat-sifat tertentu. Melalui sifat-sifat tersebut kita juga dapat

mengetahui bagaimana karakter dari organisasi tersebut. Karakter-karakter yang dimiliki oleh setiap orang berbeda memiliki sistem nilai dan norma masing-masing individunya dari suku bangsa tersebut maupun orang yang berasal dari suku lain, dengan demikian dapat dikatakan bahwa suatu organisasi juga memiliki karakter yang mengatur bagaimana anggota-anggotanya untuk bertindak. Terkadang pada suatu perusahaan kepuasan kerja karyawan nya rendah, terkadang juga mengalami peningkatan.

Brayfield et al dalam **(Sukidi and Wajdi 2017)** menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat diduga dari sikap seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Pada dasarnya, kepuasan kerja bergantung kepada apa yang dikerjakan seseorang terhadap pekerjaannya dan apa yang mereka peroleh setelah melakukan pekerjaan tersebut.

**(Ayuningtyas, Aditya, and Djastuti 2017)** menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda, itu semua tergantung kepada sistem nilai diri yang dimilikinya. Kepuasan kerja yang tinggi tentu akan mempengaruhi kinerja seorang karyawan, karena merupakan suatu dampak dari keefektifitasan untuk kesuksesan dalam bekerja.

**Robbins dan Timothy (2017)** menyatakan karakteristik individu adalah kepribadian yang membentuk preferensi atau imbalan, gaya komunikasi, reaksi kepada pimpinan, gaya negosiasi yang mempengaruhi organisasi. Karakteristik individu adalah setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda. Karakteristik individu meliputi, minat, sikap dan kebutuhan yang dibawa seseorang ke dalam situasi kerja. Sedangkan Menurut

(Rivai dan Mulyadi 2016) Karakteristik individu adalah karakter yang dimiliki oleh setiap orang yang berbeda antara orang yang satu dengan yang lainnya.

**Mariati (2017)** menyatakan komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non-verbal antara pengirim maupun penerima pesan untuk mengubah tingkah laku. Komunikasi adalah sebuah proses dua arah yang memberikan kesempatan kepada orang yang berkomunikasi untuk merespon dan juga menyampaikan pesan-pesan. **Winardi (2016)** juga menyatakan dalam situasi tertentu pula komunikasi dimaksudkan untuk merubah sikap atau tingkah laku seseorang atau sejumlah orang sehingga ada efek tertentu yang diharapkan, dalam hal ini salah satunya adalah kepuasan kerja karyawan. Dapat dikatakan adanya komunikasi yang baik sangat menentukan kepuasan kerja karyawannya.

Variabel lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah karakteristik pekerjaan, Menurut **Lianasari (2017)** engagement atau keterlibatan karyawan sikap positif yang dimiliki karyawan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi, menunjukkan kesadaran karyawan akan konteks bisnis dan adanya kesediaan untuk bekerja dengan rekan kerja untuk meningkatkan kinerja dalam pekerjaan dan demi kepentingan organisasi. Karakteristik pekerjaan seperti memberi kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan keterampilannya, kebebasan, dan umpan balik membuat karyawan lebih menyukai pekerjaannya dan tidak menimbulkan kebosanan. Karakteristik pekerjaan merupakan sifat dari tugas yang meliputi tanggung jawab, macam tugas dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan yang secara intrinsik memberikan kepuasan dan lebih memotivasi bagi kebanyakan orang daripada pekerjaan yang tidak memuaskan.

PDAM sebagai perusahaan daerah yang eksistensi dan fungsinya sangat penting bagi masyarakat dan Pemerintah Daerah, diharapkan untuk masa yang akan datang menjadi perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Untuk itu, PDAM harus mempunyai komitmen dalam meningkatkan dan mengembangkan serta memperbaiki sistem manajemen yang ada secara profesional, transparan dan secara berkesinambungan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang merupakan Badan Usaha Milik Daerah pertama yang bergerak di bidang pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Padang tidak hanya berupa penyediaan air minum kepada masyarakat dengan mengedepankan unsur 3K (kualitas, kuantitas dan kontinuitas) tetapi juga meliputi pelayanan akan kebutuhan informasi pelanggan. Dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawannya, PDAM Kota Padang menginginkan agar semua karyawan dapat melakukan pekerjaan atau tugas dengan baik. Akan tetapi kondisi yang terjadi, sebagian besar karyawan belum puas dengan pekerjaan yang dilakukannya, belum puasnya disebabkan oleh beberapa faktor seperti komunikasi antar karyawan belum terjalin dengan baik, karakteristik pekerjaan yang belum jelas, oleh karena itu jika kepuasan kerja belum tercapai maka tentu tujuan dari perusahaan tersebut belum tercapai atau terpenuhi sehingga visi misi perusahaan tidak akan jalan. Berdasarkan survey awal yang dilakukan dengan responden 6 orang pada karyawan PDAM Kota Padang, menunjukkan bahwa karyawan PDAM memberikan jawaban dengan kategori setuju terhadap variabel karakteristik individu, berarti karakteristik individu berpengaruh baik terhadap kepuasan kerja

karyawan, sedangkan berdasarkan jawaban dari responden mengenai komunikasi efektif, mayoritas responden memberikan jawaban sangat setuju mengenai pengaruh komunikasi efektif terhadap kepuasan kerja, untuk variabel karakteristik pekerjaan mayoritas karyawan PDAM memberikan jawaban sangat setuju, dengan itu karakteristik pekerjaan berpengaruh baik terhadap kepuasan kerja karyawan.

Selain itu Kepuasan kerja Karyawan dapat dilihat dari tabel Absensi Berikut ini :

**Tabel 1.2**  
**Absensi Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Padang Tahun 2019**

Bulan	Jumlah Karyawan	Keterangan				
		Hadir Tepat Waktu	Terlambat	Alpha	Izin	Sakit
Januari	42	35	5	-	2	-
Februari	42	30	8	-	2	2
Maret	42	33	9	-	-	-
April	42	31	11	-	-	-
Mei	42	27	13	-	2	-
Juni	42	31	8	-	3	-
Juli	42	33	7	-	1	1
Agustus	42	31	8	-	2	1
September	42	33	9	-	-	-
Oktober	42	33	7	-	1	1
November	42	26	14	-	2	-
Desember	42	24	15	-	2	1

*Sumber: Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Padang*

Dari Tabel 1.2 Dapat dilihat bahwa tingkat kehadiran tepat waktu cukup tinggi tetapi data pegawai yang terlambat selalu berfluktuasi yang cenderung meningkat dari bulan januari sampai Desember. Walaupun alasan keterlambatan tersebut berbeda - beda. Hal ini disebabkan karena kurangnya karakteristik individu, komunikasi efektif yang rendah, karakteristik pekerja yang buruk.

Hal ini akan berpengaruh pada Kepuasan Kerja Perusahaan Air Minum (PDAM) Kota Padang yang tidak maksimal karena pada saat pegawai terlambat datang untuk bekerja ke kantor maka pekerjaan dan tanggung jawabnya akan tertunda, kepuasan kerja yang kurang maksimal akan berdampak buruk pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, KOMUNIKASI EFEKTIF, KARAKTERISTIK PEKERJAAN, TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PDAM KOTA PADANG”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Kajian-kajian mengenai manajemen sumber daya manusia banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Karakteristik individu karyawan PDAM Kota Padang tergolong rendah
2. Kurang baiknya komunikasi antar karyawan menyebabkan kurang puasnya karyawan terhadap pekerjaannya.
3. Karakteristik pekerja dalam bekerja masih rendah
4. Karakteristik individu dan komunikasi dalam bekerja rendah
5. Komunikasi efektif beserta karakteristik pekerja mempengaruhi kepuasan kerja
6. Karakteristik individu dan karakteristik pekerja rendah
7. Karakteristik individu, komunikasi efektif dan karakteristik pekerja yang rendah mempengaruhi kepuasan kerja
8. Kepuasan kerja yang rendah dalam perusahaan
9. Karakteristik individu mempengaruhi kepuasan kerja
10. Komunikasi yang rendah mempengaruhi kepuasan kerja

## **1.3 Batasan Masalah**

Untuk mencapai sasaran dan terarahnya penelitian ini maka penulis membatasi masalah ini dengan karakteristik individu, komunikasi efektif dan karakteristik kerja sebagai variabel bebas dan kepuasan karyawan sebagai variabel terikat yang sasarannya kepada karyawan PDAM Kota Padang.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Apakah karakteristik individu berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan?
2. Apakah komunikasi efektif berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan?
3. Apakah karakteristik pekerjaan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan?
4. Apakah karakteristik individu, komunikasi efektif dan karakteristik pekerjaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?

#### **1.5 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan dan manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1.5.1 Tujuan Penelitian.**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang.

1. Untuk menganalisis pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan PDAM Kota Padang.
2. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi efektif terhadap kepuasan kerja karyawan PDAM Kota Padang.
3. Untuk menganalisis pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan PDAM Kota Padang.

4. Untuk menganalisis pengaruh karakteristik individu, komunikasi efektif dan karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan PDAM Kota Padang.

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

#### **1 Bagi Akademisi**

Dapat dijadikan bahan referensi untuk menambah wawasan dalam kegiatan akademik. Penelitian ini dapat menjadi sebagai bahan untuk melakukan penelitian yang serupa dimasa yang akan datang.

#### **2 Bagi Perusahaan**

Sebagai acuan untuk mengambil keputusan kebijakan-kebijakan yang akan dijalankan, terutama yang berhubungan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan.

#### **3 Bagi Penulis**

Sebagai sarana untuk menerapkan ilmu pendidikan yang sudah ditempuh selama bangku perkuliahan, dan juga merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada jurusan manajemen.